EB30-P-50.009



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA GESTÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS

1ª Edição
2024



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL
(Diretoria Geral do Pessoal/1860)
DEPARTAMENTO BARÃO DE SURUHY

PORTARIA - DGP/C Ex Nº 483, DE 18 DE MARÇO DE 2024

Aprova o Programa de Valorização da Gestão das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (EB30-P-50.009), 1ª Edição, 2024.

O **CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**, no uso das atribuições que lhe conferem o previsto no art. 12 do anexo I do Decreto nº 5.751, de 12 de abril de 2006, combinado com a delegação de competência que lhe foi conferida pelo art. 44, das Instruções Gerais para as Publicações Padronizadas do Exército (EB10-IG-01.002), 1ª Edição, 2011, aprovadas pela Portaria do Comandante do Exército nº 770, de 7 de dezembro de 2011, de acordo com o inciso II do art. 9º do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001), 2ª Edição, 2023, aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 2.031, de 2 de agosto de 2023, e considerando o que consta nos autos do Processo Administrativo nº 64468.012507/2023-04, resolve:

Art. 1º Aprovar o Programa de Valorização da Gestão das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (EB30-P-50.009), 1ª Edição, 2024.

Art. 2º Revogar a Portaria - DGP/C Ex nº 389, de 19 de maio de 2022, que aprovou o Programa de Certificação das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (EB30-P-50.001), 1ª Edição, 2022.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor em 1º de abril de 2024.

General de Exército JOÃO CHALELLA JÚNIOR
Chefe do Departamento-Geral do Pessoal

(Publicado no Boletim do Exército nº 12, de 22 de março de 2024)

FOLHA REGISTRO DE MODIFICAÇÕES (FRM)

NÚMERO DE ORDEM	ATO DE APROVAÇÃO	PÁGINAS AFETADAS	DATA

ÍNDICE DE ASSUNTOS

Pág.

1. FINALIDADE 5
2. REFERÊNCIAS 5
3. OBJETIVOS 5
4. FUNDAMENTOS DO PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA GESTÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS (PVG SVP R) 6
5. PROCESSO DE AVALIAÇÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS 6
6. MÉTRICA DE AVALIAÇÃO 7
7. NÍVEIS DE MATURIDADE DA GESTÃO E SUAS CLASSIFICAÇÕES 7
8. RELATÓRIO DE VALORAÇÃO 8

ANEXO A - INDICADORES DE GESTÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS (SVP R)

ANEXO B - MODELO DE RELATÓRIO DE VALORAÇÃO DA GESTÃO

ANEXO C - MODELOS DE SELOS

PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA GESTÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS (PVG SVP R)

1. FINALIDADE

a. O Programa de Valorização da Gestão das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (PVG SVP R) tem por finalidade valorizar as boas práticas de gestão das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais (SVP R), a fim de incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados aos Veteranos e Pensionistas do Exército e a efetividade do uso dos recursos públicos.

b. O PVG SVP R será conduzido pelo Departamento-Geral do Pessoal (DGP), por intermédio da Seção de Veteranos e Pensionistas da Diretoria de Assistência ao Pessoal (SVP/DAP), que será responsável por receber e/ou coletar, processar e valorar as informações das SVP R que compõem os Indicadores de Gestão constantes do Anexo "A" deste Programa.

2. REFERÊNCIAS

a. Ordem Fragmentária nº 001 à Diretriz do Comandante do Exército 2023–2026.

b. Plano Estratégico do Exército 2024-2027.

c. Portaria do Comandante do Exército nº 1.851, de 13 de outubro de 2022, que aprova as Instruções Gerais para a Administração de Civis, Veteranos e Pensionistas do Exército (EB10-IG-02.002), 2ª edição, 2022.

d. Portaria do Comandante do Exército nº 1.266, de 10 de setembro de 2015, que atualiza o Sistema de Excelência no Exército Brasileiro e dá outras providências.

e. Portaria do Comandante do Exército nº 2.031, de 2 de agosto de 2023, que aprova o Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001), 2ª edição, 2023.

f. Portaria do Estado-Maior do Exército nº 969, de 9 de fevereiro de 2023, que aprova a Diretriz de Pessoal do Exército Brasileiro 2023 - 2027 (EB20-D-01.028).

g. Portaria - EME/C Ex nº 465, de 9 de agosto de 2021, que institui a Diretriz de Governança e Gestão do Exército Brasileiro (EB20-D-11.001).

h. Portaria nº 197-EME, DE 1º de setembro de 2015, que aprova o Manual Técnico EB20-MT-11.001 Padrão de Modelagem de Processos do Exército Brasileiro Nível Descritivo, 1ª Edição, 2015.

i. Portaria nº 213-EME, DE 7 de junho de 2016, que aprova o Manual Técnico (EB20-MT-11.002) Gestão de Processos, 1ª Edição, 2016.

j. Portaria nº 214-EME, de 7 de junho de 2016, que aprova o Manual Técnico (EB20-MT-11.003) Gestão de Indicadores de Desempenho, 1ª Edição, 2016.

k. Portaria nº 364-EME, de 16 de agosto de 2016, que aprova o Manual Técnico de Auditoria Interna de Processos de Negócio (EB20-MT-11.004), 1ª Edição, 2016.

l. Plano de Gestão do Departamento-Geral do Pessoal 2018 - 2022.

m. Portaria - DGP/C Ex nº 412, de 3 de outubro de 2022, que aprova as Normas para a Execução do Programa Irmãos de Armas (EB30-N-50.017), 1° Edição, 2022.

3. OBJETIVOS

a. Reconhecer a gestão de qualidade das SVP R.

b. Incentivar o uso do Sistema de Veteranos e Pensionistas Digital (SVP Digital) em todas as RM.

c. Incentivar o acompanhamento e monitoramento dos processos e ações das SVP R e das SVP Gu.

d. Incentivar a gestão efetiva dos recursos do Programa Irmãos de Armas (PIA).

e. Aperfeiçoar os protocolos e normas do DGP/DAP.

f. Identificar os pontos fortes (ou melhores práticas) e oportunidades de inovação e melhoria, por meio do acompanhamento e análise de indicadores.

4. FUNDAMENTOS DO PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DA GESTÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS (PVG SVP R)

a. Bem-estar da Família Militar: o DGP considera essencial que a Família Militar se sinta satisfeita e apoiada com os serviços prestados pelas SVP R.

b. Garantia de um Serviço de Qualidade: a garantia de um Serviço de Qualidade requer um planejamento detalhado e uma execução bem implementada, seguindo as orientações do Órgão Gestor do Pessoal (DGP/DAP), buscando a melhoria constante dos processos.

c. Excelência na Gestão: as SVP R deverão possuir um grau de maturidade gerencial e administrativo que aponte para a Excelência na Gestão, demonstrando ter incorporado os Fundamentos de Gestão (pensamento sistêmico, compromisso com as partes interessadas, aprendizado organizacional e inovação, adaptabilidade, liderança transformadora, desenvolvimento sustentável, orientação por processos e geração de valor) nas áreas de Veteranos e Pensionistas.



Figura 1 - Fundamentos do PVG SVP R

5. PROCESSO DE AVALIAÇÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS

a. O PVG SVP R abrange a gestão do Sistema de Veteranos e Pensionistas, no nível das SVP R, tendo como foco a excelência gerencial.

b. O PVG SVP R será conduzido com a seguinte relação avaliador x avaliado:

AVALIADOR	AVALIADOS
DGP/DAP	SVP R

Tabela 1 - Relação Avaliador x Avaliado

c. A equipe de avaliadores será composta por militares da Seção de Veteranos e Pensionistas da DAP, que terá a responsabilidade de verificar o desempenho nas atividades finalísticas, de gestão e de execução financeiro-orçamentária, materializado nos indicadores de gestão constantes no Anexo "A" deste Programa (Indicadores de Gestão das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais - SVP R), bem como valorar estes indicadores de acordo com a métrica estabelecida neste Programa e emitir o Relatório de Valoração da Gestão, conforme modelo contante do Anexo "B" deste Programa.

d. O período de coleta de dados para os indicadores será entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de A - 1.

e. Todas as SVP R avaliadas, anualmente, receberão uma pontuação final, indicando o Nível de Maturidade da Gestão e a sua classificação (Ouro, Prata ou Bronze). Para cada classificação será emitido um selo físico e digital, conforme modelo constante do Anexo "C" deste Programa.

f. Os selos físicos serão entregues às SVP R anualmente através de um certificado, por ocasião da celebração do aniversário da DAP. O selo digital será disponibilizado em mídia digital para que possa ser usado nas páginas das SVP R na **internet** e na **intranet** de suas respectivas RM.

g. Os indicadores que compõem a avaliação serão extraídos de relatórios e sistemas de TI do DGP, não havendo a necessidade de visitas às SVP R para o levantamento de dados.

h. Os principais aspectos que fundamentam a avaliação das SVP R são:

1) disponibilidade de atendimento aos veteranos e pensionistas;

2) indícios do Tribunal de Contas da União (TCU);

3) gestão dos exercícios anteriores;

4) tempo de espera dos processos;

5) gestão dos recursos; e

6) revisão de reforma.

6. MÉTRICA DE AVALIAÇÃO

- Conforme o estabelecido no Anexo "A" deste Programa.

7. NÍVEIS DE MATURIDADE DA GESTÃO E SUAS CLASSIFICAÇÕES

a. O Programa calculará o resultado final transformando o percentual alcançado pela SVP R em níveis de maturidade da gestão que resultarão em uma classificação:

Percentual alcançado pela SVP R	Nível de Maturidade da Gestão	Classificação
> 75% a 100%	Avançado	OURO
> 50% a 75%	Moderado	PRATA
De 25% a 50%	Incipiente	BRONZE

Tabela 2 - Níveis de Maturidade da Gestão e suas Classificações

b. O Nível de Maturidade da Gestão Avançado (Ouro) se caracteriza pela Excelência na Gestão. Garante a boa execução de todos os seus processos finalísticos, a redução drástica de erros e a eficiência plena no uso de todos os recursos empregados na SVP R. As SVP R com classificação Ouro poderão servir de **benchmarking** para as demais.

c. O Nível de Maturidade da Gestão Moderado (Prata) se caracteriza por uma gestão relativamente aprimorada, com boa parte de seus processos finalísticos bem executados, apresentando de forma moderada a redução de erros e a eficiência no uso de todos os recursos empregados na SVP R.

d. O Nível de Maturidade da Gestão Incipiente (Bronze) se caracteriza por uma gestão pouco aprimorada, com poucos processos finalísticos bem executados, apresentando baixa redução de erros e pouca eficiência no uso de todos os recursos empregados na SVP R.

8. RELATÓRIO DE VALORAÇÃO DA GESTÃO

- O Relatório de Valoração da Gestão apresentará a situação em que se encontra a SVP R, com ênfase nos itens que necessitam de melhorias, e seguirá o modelo estabelecido no Anexo "B" deste Programa (Modelo de Relatório de Valoração da Gestão).

ANEXO A

INDICADORES DE GESTÃO DAS SEÇÕES DE VETERANOS E PENSIONISTAS REGIONAIS (SVP R)

O QUE VERIFICAR?	PARÂMETROS	PONTUAÇÃO			
		Atende	**Atende Parcialmente**	**Atende Precariamente**	**Não Atende**
1. DISPONIBILIDADE DE AGENDAMENTO PELO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO (SGA): Serão realizadas tentativas, em períodos alternados, de agendamento no SGA da RM para os principais serviços: Habilitação Inicial e Reversão.	**- Atende:** eficiente a partir de 80 % das tentativas **- Atende Parcialmente:** eficiente abaixo de 80% até 60 % das tentativas **- Atende precariamente:** eficiente abaixo de 60% até 40% das tentativas **- Não Atende:** eficente abaixo de 40%	10 pontos	7 pontos	3 pontos	0 pontos
2. INDÍCIOS TCU QUALIDADE: Será verificado o percentual de indícios devolvidos aos operadores regionais para nova apreciação, nos meses de abril, maio e junho do respectivo ano.	**- Atende:** até 5% **- Atende Parcialmente:** acima de 5% até 10% **- Atende precariamente:** acima de 10% até 14% **- Não Atende:** acima de 14%	10 pontos	7 pontos	3 pontos	0 pontos
3. INDÍCIOS TCU QUANTIDADE: Será verificado o tempo médio, em dias, em que os indícios estão sem apuração nos meses de abril, maio e junho do respectivo ano.	**- Atende:** Até 120 dias **- Atende Parcialmente:** acima de 120 dias até 150 dias **- Atende precariamente:** acima de 150 dias até 230 dias **- Não Atende:** acima de 230 dias	10 pontos	7 pontos	3 pontos	0 pontos

O QUE VERIFICAR?	PARÂMETROS	PONTUAÇÃO			
		Atende	**Atende Parcialmente**	**Atende Precariamente**	**Não Atende**
4. EXERCÍCIOS ANTERIORES (EA): Será verificada a quantidade de EA informada pela RM no início do ano e o percentual de finalizados no término do ano.	**- Atende:** Acima de 80 % **- Atende Parcialmente:** acima de 60% até 80% **- Atende precariamente:** acima de 40% até 60% **- Não Atende:** abaixo de 40%	10 pontos	7 pontos	3 pontos	0 pontos
5. PAINEL - SVP DIGITAL: Será verificada a quantidade de processos com mais de 90 (noventa) dias no Painel.	**- Atende:** até 20 % **- Atende Parcialmente:** acima de 20% até 60% **- Atende precariamente:** acima de 60% até 80% **- Não Atende:** acima de 80%	10 pontos	7 pontos	3 pontos	0 pontos
6. RECURSO DO PIA: Será verificado o percentual de uso do recurso do Programa Irmãos de Armas (PIA) repassado.	**- Atende:** 100% até 80 % **- Atende Parcialmente:** abaixo de 80% até 60% **- Atende precariamente:** abaixo de 60% até 40% **- Não Atende:** abaixo de 40%	10 pontos	7 pontos	3 pontos	0 pontos
7. ATOS DE E-PESSOAL Será verificado o percentual de atos de e-pessoal devolvidos pelo Centro de Gestão, Contabilidade e Finanças do Exército (CGCFEx) e pelo Centro de Controle Interno do Exército (CCIEx).	**- Atende:** até 10% **- Atende Parcialmente:** mais de 10% até 15% **- Atende precariamente:** mais de 15% até 25% **- Não Atende:** mais de 25%	10 pontos	7 pontos	3 pontos	0 pontos

ANEXO B

MODELO DE RELATÓRIO DE VALORAÇÃO DA GESTÃO

1. FINALIDADE

- Apresentar Relatório de Valoração da Gestão realizada pelo DGP/DAP na SVP R.

2. REFERÊNCIAS

- Indicar o documento de referência (nº da Portaria que instituiu o Programa de Valorização da Gestão das Seções de Veteranos e Pensionistas Regionais).

3. PERÍODO AVALIADO

a. Início:

b. Encerramento:

4. RELATÓRIO

a. Pontuação:

INDICADORES DE GESTÃO	PMP (1)	PO (2)
1. Disponibilidade de Agendamento pelo Sistema de Gestão de Atendimento - SGA	10	
2. Indícios TCU - Qualidade	10	
3. Indícios TCU - Quantidade	10	
4. Exercícios Anteriores - EA	10	
5. Painel SVP Digital	10	
6. Recurso do PIA	10	
7. Atos de E-Pessoal	10	
TOTAL	**70**	
	% OBTIDA EM RELAÇÃO À PMP	

b. Avaliação: Indicar qual o nível de maturidade de gestão e a classificação obtida.

c. Legenda: (1) PMP: pontuação máxima possível; e (2) PO: pontos obtidos.

5. PONTOS FORTES OBSERVADOS

6. OPORTUNIDADE DE MELHORIA/AÇÕES A SEREM REALIZADAS

ANEXO C

MODELOS DE SELOS



Fig 1 - Selo Nível Ouro do PVG SVP R



Fig 2 - Selo Nível Prata do PVG SVP R



Fig 3 - Selo Nível Bronze do PVG SVP R